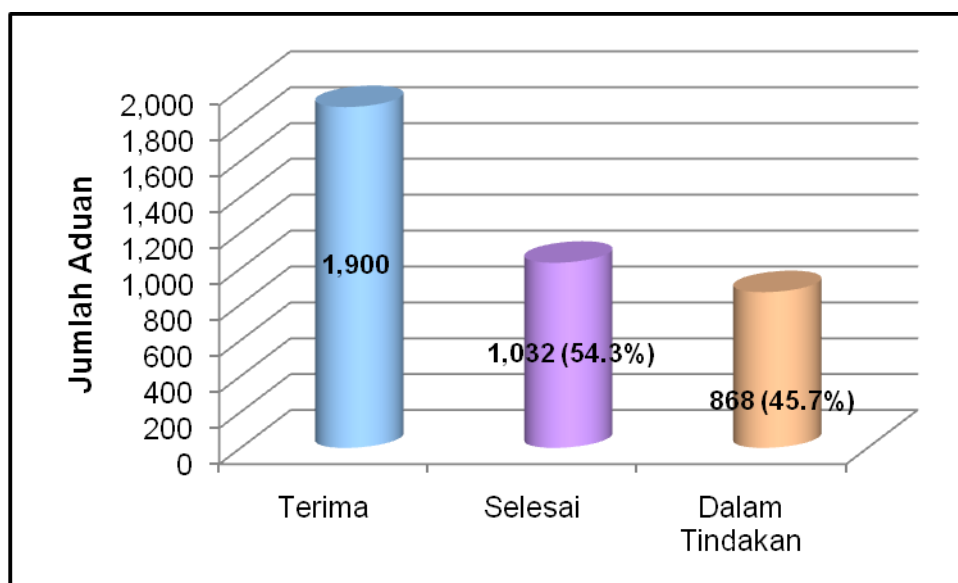


**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**

| Agensi        | Jumlah Aduan |                |              |             |
|---------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
|               | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai      | Selesai (%) |
| Kementerian   | 1,274        | 557            | 717          | 56.3        |
| Negeri        | 626          | 311            | 315          | 50.3        |
| <b>Jumlah</b> | <b>1,900</b> | <b>868</b>     | <b>1,032</b> | <b>54.3</b> |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010

**Status Pengurusan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**



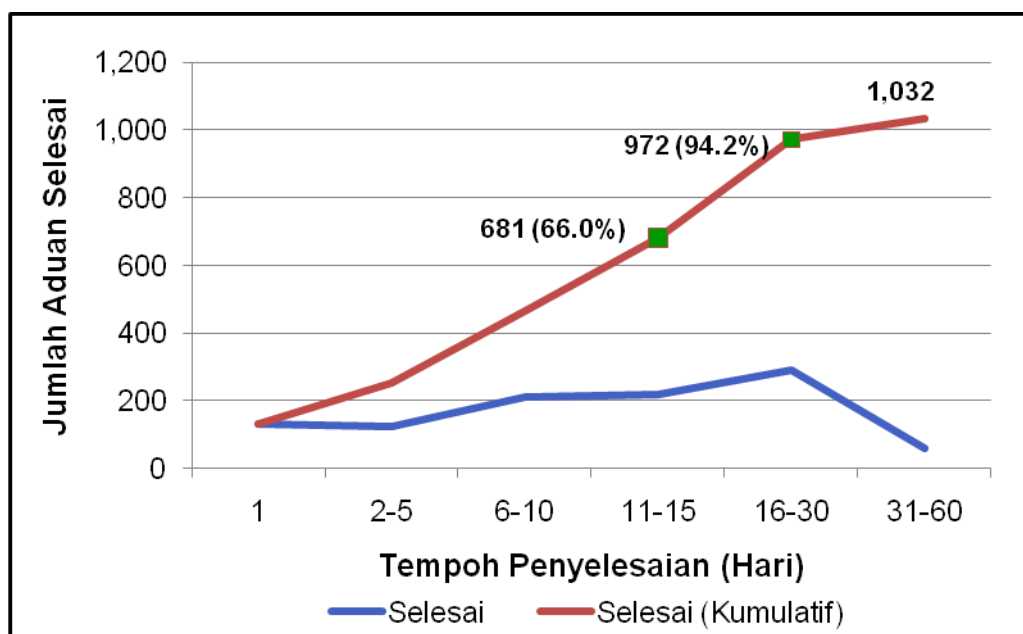
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010

**Kadar Penyelesaian Aduan**  
**Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri**  
**Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**  
**(Kementerian & Kerajaan Negeri)**

| Tempoh Penyelesaian (Hari) | Jumlah       |            | Jumlah Kumulatif |       |
|----------------------------|--------------|------------|------------------|-------|
|                            | Selesai      | %          | Selesai          | %     |
| 1                          | 132          | 12.8       | 132              | 12.8  |
| 2-5                        | 122          | 11.8       | 254              | 24.6  |
| 6-10                       | 210          | 20.3       | 464              | 45.0  |
| 11-15                      | 217          | 21.0       | 681              | 66.0  |
| 16-30                      | 291          | 28.2       | 972              | 94.2  |
| 31-60                      | 60           | 5.8        | 1,032            | 100.0 |
| >60                        | 0            | 0          | 1,032            | 100.0 |
| <b>Jumlah</b>              | <b>1,032</b> | <b>100</b> | -                | -     |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010

**Tempoh Penyelesaian Aduan**  
**Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010

**Sumber-Sumber Penerimaan Aduan  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010  
(Kementerian & Kerajaan Negeri)**

| Saluran                                    | Jumlah Aduan | %          |
|--|--------------|------------|
| Elektronik<br>(E-mel dan borang laman web) | 838          | 44.1       |
| Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan | 284          | 14.9       |
| Menangani Aduan Sebelum Jadi Aduan (MASJA) | 220          | 11.6       |
| Hadir Sendiri                              | 210          | 11.1       |
| Program Pro-Aktif*                         | 196          | 10.3       |
| Telefon                                    | 108          | 5.7        |
| Lain-lain                                  | 39           | 2.1        |
| SMS (15888)                                | 5            | 0.3        |
| <b>Jumlah</b>                              | <b>1,900</b> | <b>100</b> |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010**

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**

| Bil. | Kementerian   | Jumlah Aduan |                |         |             |
|------|---|--------------|----------------|---------|-------------|
|      |   | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai | Selesai (%) |
| 1.   | Dalam Negeri  | 206          | 106            | 100     | 48.5        |
| 2.   | Kewangan  | 126          | 53             | 73      | 57.9        |
| 3.   | Kerja Raya  | 100          | 33             | 67      | 67.0        |
| 4.   | Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar        | 92           | 57             | 35      | 38.0        |
| 5.   | Pelajaran   | 84           | 37             | 47      | 56.0        |
| 6.   | Penerangan, Komunikasi, dan Kebudayaan              | 82           | 31             | 51      | 62.2        |
| 7.   | Kesihatan   | 80           | 39             | 41      | 51.3        |
| 8.   | Jabatan Perdana Menteri                             | 65           | 27             | 38      | 58.5        |
| 9.   | Sumber Manusia                                      | 63           | 24             | 39      | 61.9        |
| 10.  | Pengangkutan  | 55           | 22             | 33      | 60.0        |
| 11.  | Pertanian dan Industri Asas Tani                    | 55           | 12             | 43      | 78.2        |
| 12.  | Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan | 47           | 23             | 24      | 51.1        |
| 13.  | Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat         | 44           | 14             | 30      | 68.2        |
| 14.  | Tenaga, Teknologi Hijau dan Air                     | 39           | 12             | 27      | 69.2        |
| 15.  | Pengajian Tinggi                                    | 33           | 22             | 11      | 33.3        |
| 16.  | Sumber Asli dan Alam Sekitar                        | 30           | 13             | 17      | 56.7        |
| 17.  | Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah                    | 22           | 9              | 13      | 59.1        |
| 18.  | Perumahan dan Kerajaan Tempatan                     | 20           | 12             | 8       | 40.0        |

| Bil.          | Kementerian                           | Jumlah Aduan |                |            |             |
|---------------|---------------------------------------|--------------|----------------|------------|-------------|
|               |                                       | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai    | Selesai (%) |
| 19.           | Pertahanan                            | 11           | 3              | 8          | 72.7        |
| 20.           | Belia dan Sukan                       | 7            | 4              | 3          | 42.9        |
| 21.           | Luar Negeri                           | 6            | 1              | 5          | 83.3        |
| 22.           | Perdagangan Antarabangsa dan Industri | 2            | 1              | 1          | 50.0        |
| 23.           | Pelancongan                           | 4            | 2              | 2          | 50.0        |
| 24.           | Perusahaan Perladangan dan Komoditi   | 1            | 0              | 1          | 100.0       |
| 25.           | Sains, Teknologi dan Inovasi          | -            | -              | -          | -           |
| <b>Jumlah</b> |                                       | <b>1,274</b> | <b>557</b>     | <b>717</b> | <b>56.3</b> |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**

| Bil.          | Kerajaan Negeri | Jumlah Aduan |                |            |             |
|---------------|-----------------|--------------|----------------|------------|-------------|
|               |                 | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai    | Selesai (%) |
| 1.            | Selangor        | 161          | 113            | 48         | 29.9        |
| 2.            | Terengganu      | 76           | 36             | 40         | 52.6        |
| 3.            | Perak           | 69           | 32             | 37         | 53.6        |
| 4.            | Johor           | 61           | 25             | 36         | 59.0        |
| 5.            | Sarawak         | 56           | 14             | 42         | 75.0        |
| 6.            | Pahang          | 54           | 23             | 31         | 57.4        |
| 7.            | Kedah           | 33           | 25             | 8          | 24.2        |
| 8.            | Pulau Pinang    | 30           | 12             | 18         | 60.0        |
| 9.            | Sabah           | 28           | 4              | 24         | 85.7        |
| 10.           | Melaka          | 26           | 12             | 14         | 53.8        |
| 11.           | Negeri Sembilan | 19           | 9              | 10         | 52.6        |
| 12.           | Kelantan        | 9            | 3              | 6          | 66.7        |
| 13.           | Perlis          | 4            | 3              | 1          | 25.0        |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>626</b>   | <b>311</b>     | <b>315</b> | <b>50.3</b> |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010**

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010  
(Kementerian dan Negeri)**

| Bil.          | Kategori   | Jumlah Aduan |            |            |            |              |             |
|---------------|--|--------------|------------|------------|------------|--------------|-------------|
|               |  | Kem.         | %          | Neg.       | %          | Jumlah       | %           |
| 1.            | Kelewatan atau Tiada Tindakan  | 417          | 32.7       | 236        | 37.7       | <b>653</b>   | <b>34.4</b> |
| 2.            | Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon | 289          | 22.7       | 87         | 13.9       | <b>376</b>   | <b>19.8</b> |
| 3.            | Tindakan Tidak Adil  | 220          | 17.3       | 70         | 11.2       | <b>290</b>   | <b>15.3</b> |
| 4.            | Kegagalan Penguatkuasaan   | 89           | 7.0        | 90         | 14.4       | <b>179</b>   | <b>9.4</b>  |
| 5.            | Pelbagai Aduan   | 106          | 8.3        | 38         | 6.1        | <b>144</b>   | <b>7.6</b>  |
| 6.            | Kekurangan Kemudahan Awam  | 50           | 3.9        | 70         | 11.2       | <b>120</b>   | <b>6.3</b>  |
| 7.            | Salah laku Anggota Awam  | 36           | 2.8        | 11         | 1.8        | <b>47</b>    | <b>2.5</b>  |
| 8.            | Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan                            | 27           | 2.1        | 13         | 2.1        | <b>40</b>    | <b>2.1</b>  |
| 9.            | Salah Guna Kuasa / Penyelewengan                                       | 29           | 2.3        | 10         | 1.6        | <b>39</b>    | <b>2.1</b>  |
| 10.           | Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang              | 11           | 0.9        | 1          | 0.2        | <b>12</b>    | <b>0.6</b>  |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>1,274</b> | <b>100</b> | <b>626</b> | <b>100</b> | <b>1,900</b> | <b>100</b>  |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010**

**Sepuluh Agensi Kementerian Yang Menerima Aduan Tertinggi  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**

| Bil. | Agensi                              | Jumlah Aduan Diterima |                |                    |         |             |
|------|-------------------------------------|-----------------------|----------------|--------------------|---------|-------------|
|      |                                     | Terima                | Dalam Tindakan | Dalam Tindakan (%) | Selesai | Selesai (%) |
| 1.   | Polis Diraja Malaysia               | 107                   | 62             | 57.9               | 45      | 42.1        |
| 2.   | Dewan Bandaraya Kuala Lumpur        | 77                    | 47             | 61.0               | 30      | 39.0        |
| 3.   | Jabatan Kerja Raya                  | 90                    | 27             | 30.0               | 63      | 70.0        |
| 4.   | Jabatan Pelajaran Negeri            | 63                    | 28             | 44.4               | 35      | 55.6        |
| 5.   | Bank Negara Malaysia*               | 59                    | 26             | 44.1               | 33      | 55.9        |
| 6.   | Jabatan Kebajikan Masyarakat        | 44                    | 13             | 29.5               | 31      | 70.5        |
| 7.   | Jabatan Pendaftaran Negara          | 39                    | 12             | 30.8               | 27      | 69.2        |
| 8.   | Jabatan Imigresen Malaysia          | 38                    | 19             | 50.0               | 29      | 76.3        |
| 9.   | Jabatan Kesihatan Negeri            | 32                    | 17             | 53.1               | 15      | 46.9        |
| 10.  | Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia | 32                    | 5              | 15.6               | 27      | 84.4        |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010**

***\*Nota: Kes-kes melibatkan institusi kewangan dan syarikat insurans***

**Bilangan Program Pro-Aktif Yang Dijalankan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2010**

| Lokasi Program (Negeri) | Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan |          |          |           |            |
|-------------------------|---|----------|----------|-----------|------------|
|                         | KAB                                     | KABB     | MESRA    | Jumlah    | Jumlah (%) |
| Kedah                   | 2                                       | 0        | 0        | 2         | 16.7       |
| Sabah                   | 2                                       | 0        | 0        | 2         | 16.7       |
| Terengganu              | 2                                       | 0        | 0        | 2         | 16.7       |
| Perak                   | 2                                       | 0        | 0        | 2         | 16.7       |
| Selangor                | 0                                       | 1        | 0        | 1         | 8.3        |
| Pahang                  | 1                                       | 0        | 0        | 1         | 8.3        |
| Sarawak                 | 1                                       | 0        | 0        | 1         | 8.3        |
| Melaka                  | 1                                       | 0        | 0        | 1         | 8.3        |
| <b>Jumlah</b>           | <b>11</b>                               | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>12</b> | <b>100</b> |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Mac 2010**

**Nota:**

**KAB-Kaunter Aduan Bergerak**

**KABB-Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu**

**MESRA-Program Mesra Rakyat**